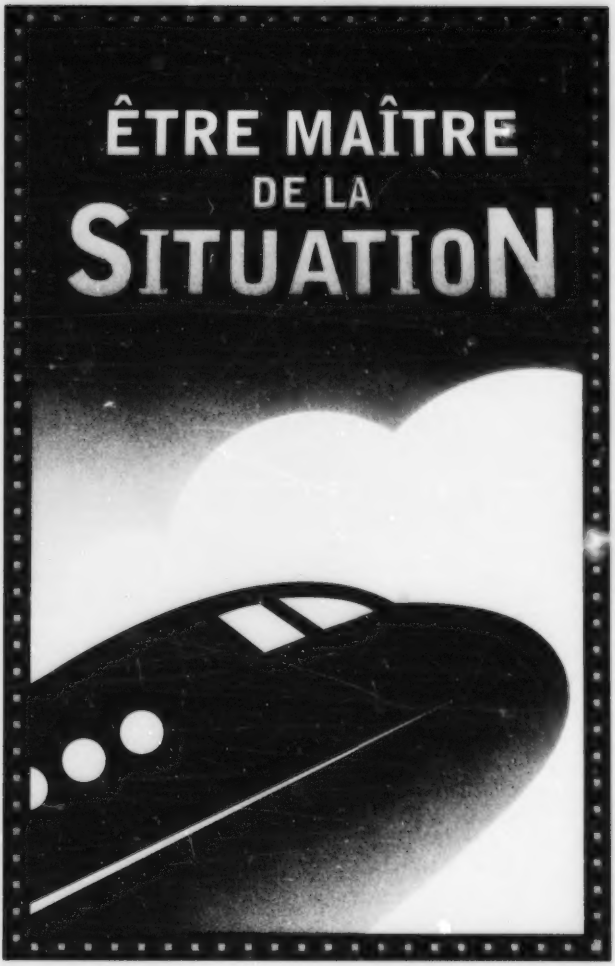


Guide de transport aérien à l'intention des personnes ayant une déficience

Office des transports du Canada
Canadian Transportation Agency

Canada

On peut obtenir le présent guide en braille, sur bande sonore et sur disquette.

On peut également l'obtenir sur Internet au site www.cta-otc.gc.ca.

VOIX :	(819) 997-6828
	1-800-883-1813
ATS :	(819) 953-9705
	1-800-669-5575
TÉLÉCOPIEUR :	(819) 953-6019

N° de catalogue	T22-92/1998F
ISBN	0-662-82847-X

© Ministre des Travaux publics et des Services gouvernementaux Canada 1998

An English edition of this Guide is available under the title *Taking Charge of the Air Travel Experience — A Guide for Persons with Disabilities.*

102-05251/

ÊTRE MAÎTRE DE LA SITUATION

OTC·CTA

Guide de transport aérien à l'intention des personnes ayant une déficience

Table des matières

Connaissance des besoins particuliers **1**

Étapes à suivre **3**

Ce qu'il faut garder à l'esprit 4

Choix du vol approprié 11

Réservations 16

Choix de place 21

Préparation en vue du voyage 25

En route **28**

Comment se rendre à l'aéroport 28

À l'aéroport 30

Enregistrement 34

Embarquement 38

Préparation en vue du décollage 42

Au cours du vol 44

Débarquement 48

Départ de l'aéroport 54

Les voyages à l'étranger 57

Bon voyage à tous **61**

Aide-mémoire **63**

Mesures de sécurité

La sécurité à bord des aéronefs est du ressort du ministère des Transports [et non de l'Office des transports du Canada (OTC)]. À cet égard, le Ministère a établi des règlements de sécurité en vertu de la *Loi sur l'aéronautique*.

Rien dans le présent guide ne dégage un transporteur aérien de l'obligation d'observer les dispositions de ces règlements de sécurité.

Toute question concernant les mesures de sécurité doit être adressée au :

Chef
Normes relatives à la sécurité des cabines
Aviation civile
Groupe de la sécurité et sûreté
Transports Canada
Tour C, Place de Ville
4e étage — 330, rue Sparks
Ottawa (Ontario) K1A 0N8

Voix : (613) 990-1048
Télécopieur : (613) 954-1602

Connaissance des besoins particuliers

Utiliser le présent guide comme complément à *Prenez l'air averti*

Le présent guide, établi par l'Office des transports du Canada (OTC), vise à aider les voyageurs handicapés à planifier et à préparer leurs voyages aériens au Canada. Il complète *Prenez l'air averti*, la brochure de l'OTC à l'intention des consommateurs. Celle-ci comprend des renseignements utiles sur les déplacements par avion à destination, à partir et à l'intérieur du Canada.

Ces documents sont le fruit de consultations avec des représentants de l'industrie aérienne du Canada et des consommateurs. On peut les obtenir auprès de l'OTC et nombre d'agents de voyage. (Pour joindre l'OTC, voir les renseignements au verso de la page couverture du présent guide.)

L'information contenue dans le présent guide traite des services offerts par les transporteurs au Canada et peut s'avérer utile pour la planification d'un voyage à l'étranger.

☐ Informer les fournisseurs de services des besoins particuliers

Les voyageurs handicapés devraient prendre l'initiative d'informer les fournisseurs de services de leurs besoins particuliers.

Les étapes suivantes devraient être considérées lors de la planification et de la préparation d'un voyage en avion réussi :

- ☐ Obtenir des renseignements indispensables avant de prendre des décisions concernant le voyage.
- ☐ Déterminer les besoins individuels.
- ☐ Identifier les fournisseurs de services qui sont en mesure de répondre à ces besoins.
- ☐ Joindre les fournisseurs de services pour s'assurer que les besoins sont satisfaits.

Étapes à suivre

☐ L'imagination d'un voyageur est un atout précieux

Le voyageur avisé sait qu'en faisant le voyage dans sa tête, il pourra déterminer s'il y a quelque chose qui pourrait compromettre un très beau voyage.

Dans le cas des voyageurs handicapés, ce coup d'essai devrait se faire pour chaque étape du voyage — du choix du vol approprié, à la connaissance du lieu de destination.

☐ On évite les problèmes en faisant les choses de façon systématique

Les suggestions suivantes devraient permettre d'assurer un voyage aérien plaisant et réussi :

- ☐ Faire connaître tous les besoins au moment de faire les préparatifs de voyage.
- ☐ Demander une confirmation écrite de tous les services qui doivent être fournis.
- ☐ À différents moments, vérifier une, deux et même trois fois les dispositions prises pour le voyage.

Ce qu'il faut garder à l'esprit

☐ Il faut se renseigner pour prendre la bonne décision

Avant de réserver une place sur un vol, les voyageurs handicapés devraient obtenir tous les renseignements pertinents sur l'indicateur (l'horaire), le tarif et les services qui leur sont offerts, y compris pour se rendre à l'aéroport et en revenir.

☐ Les services peuvent varier d'un transporteur à un autre

Les fournisseurs de services d'affrètement et de voyages à forfait peuvent offrir des types ou niveaux de service différents de ceux des exploitants de vols réguliers.

- Un transporteur peut posséder du matériel mieux adapté que celui d'un autre pour répondre à un besoin particulier.
- Certains services peuvent ne pas être offerts à tous les points de destination.
- Les avions ne peuvent pas tous transporter de grosses aides à la mobilité.

La déclaration volontaire d'une déficience est une étape essentielle

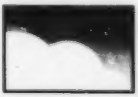
La déclaration volontaire est un processus par lequel les voyageurs identifient d'eux-mêmes des déficiences pour assurer la mise en place des services appropriés lorsqu'ils seront requis pendant le voyage.

Les voyageurs n'ont pas à donner de détails personnels sur leur déficience. Les seuls renseignements utiles sont ceux qui se rapportent aux services à fournir.

Les voyageurs handicapés connaissent leurs besoins

Un transporteur acceptera l'affirmation d'une personne handicapée qui déclare ne pas avoir besoin de services inhabituels pendant le voyage. Les services inhabituels comprennent les services personnels que le transporteur ne fournit pas habituellement, tels :

- aider un passager à manger et à boire;
- aider un passager à prendre ses médicaments;
- fournir une aide personnelle au passager dans les toilettes;



fournir des renseignements au passager quand il est impossible de communiquer de vive voix ou par écrit;

accompagner un passager qui a besoin d'aide pour des raisons médicales.

☐ Des documents médicaux seront sans doute requis pour voyager avec un accompagnateur à tarif réduit

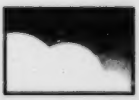
Si un voyageur handicapé a besoin d'un ou de plusieurs services personnels que le transporteur ne fournit pas, il ne pourra voyager qu'en compagnie d'un accompagnateur.

Bon nombre d'affréteurs et de transporteurs aériens canadiens offrent volontairement une réduction de 50 p. 100 sur le tarif d'un accompagnateur lors de vols intérieurs.

Les transporteurs ont normalement besoin de données médicales pertinentes avant d'approuver la demande d'un voyageur qui veut voyager avec un accompagnateur à tarif réduit.

Certains transporteurs remettent aux voyageurs réguliers une carte médicale permanente (appelée FREMEC) qui renferme toute l'information requise pour voyager avec un accompagnateur.

De plus, plusieurs transporteurs canadiens gardent un dossier passager permanent sur les voyageurs handicapés qui voyagent régulièrement. Ce dossier passager renferme le numéro de téléphone de la personne visée aux fins d'identification et permet de conserver l'information importante. Ainsi le passager n'est pas tenu de demander les mêmes services spéciaux au moment de chaque réservation.



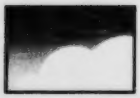
Question

Est-ce que tous les avions ont des toilettes accessibles en fauteuil roulant de bord?

Réponse

Non. Il est difficile d'aménager des toilettes accessibles en raison de l'espace restreint et de l'aménagement (la configuration) intérieur des cabines d'avions.

1. D'ici 1999, les avions de 30 sièges passagers ou plus qui n'ont qu'**une** allée devraient être munis d'une toilette ayant certaines caractéristiques accessibles mais **ne pouvant** accueillir une personne dans un fauteuil roulant de bord (un petit fauteuil roulant rétractable transporté à bord de l'avion).
2. D'ici 2002, les avions de 30 sièges passagers ou plus ayant **plus d'une** allée devraient être munis d'une toilette accessible aux personnes handicapées, **y compris** celles dans un fauteuil roulant de bord.



Tous les avions ayant plus d'une allée et seuls **certains** avions qui n'ont qu'une allée devraient transporter un fauteuil roulant de bord. Il peut s'avérer nécessaire de demander au transporteur de s'assurer qu'un fauteuil roulant de bord soit disponible sur l'avion.

L'accès aux toilettes accessibles en fauteuil roulant de bord étant limité, souvent, seule une personne pouvant se lever et pivoter sur elle-même est en mesure d'en utiliser une. Les avions de la nouvelle génération étant plus spacieux, ils offrent plus d'éléments accessibles. Demandez au transporteur de vous expliquer en détail les particularités de l'intérieur d'une toilette accessible.

Question

Je dois voyager avec un accompagnateur qui me fournit une aide personnelle dans la toilette. L'accompagnateur pourra-t-il m'accompagner dans la toilette de l'avion?

Réponse

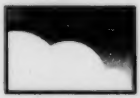
Oui, mais uniquement à bord de certains avions (voir la question et la réponse qui précèdent). Si vous utilisez un fauteuil roulant de bord, la toilette devra être suffisamment grande pour vous accueillir vous, votre fauteuil roulant et votre accompagnateur. Vous devriez vous en informer avant de choisir votre vol et de faire des réservations.

Choix du vol approprié

☐ Le type d'aéronef ou son aménagement intérieur peuvent être des facteurs importants

Les voyageurs devraient poser des questions sur l'aménagement intérieur (la configuration) de l'aéronef et sur les services disponibles à bord.

- ☐ Y a-t-il assez de place dans la cabine pour entreposer des aides à la mobilité, y compris un déambulateur pliant, des béquilles ou le fauteuil roulant pliant du voyageur?
- ☐ Y a-t-il un fauteuil roulant de bord dans la cabine de l'aéronef?
- ☐ Y a-t-il assez de place pour un animal aidant?
- ☐ Est-il possible d'avoir accès aux toilettes dans le fauteuil roulant de bord?
- ☐ Des moyens de communication sont-ils offerts aux voyageurs malentendants?
- ☐ Des services sont-ils offerts pour les voyageurs malvoyants?
- ☐ L'aéronef comporte-t-il des sièges munis d'accoudoirs mobiles?



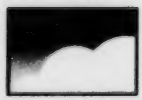
☐ **Il faut prendre en considération autant de facteurs que possible**

Les voyageurs qui préfèrent partir et arriver quand les aéroports ne sont pas bondés devraient envisager de voyager en dehors des heures de pointe.

Quand la durée du voyage, dans son ensemble, doit être prise en considération, il faut tenir compte du nombre d'arrêts et de leur durée.

Lorsqu'un voyageur a du mal à se déplacer, cette personne devrait éviter les vols qui requièrent une correspondance d'un aéronef à un autre.

S'il n'existe pas de rampe d'accès à l'aéronef, il faudra utiliser un mécanisme d'embarquement ou monter un escalier.



Question

Est-ce que je serai défavorisé(e) si j'indique que je suis une personne handicapée?

Réponse

Non. Les renseignements que vous donnerez sur votre déficience ne serviront qu'à vous fournir les services dont vous avez besoin pour votre voyage.

Question

Dois-je produire une autorisation médicale pour voyager?

Réponse

Non. En général, les personnes handicapées n'ont pas besoin d'autorisation médicale pour voyager par avion au Canada. Avant de voyager, certaines personnes doivent obtenir une autorisation préalable en raison de leur état de santé. Les services liés aux soins médicaux, p. ex. un supplément d'oxygène, exigent une autorisation médicale. Vous pourriez avoir à fournir un certificat du médecin pour voyager avec un accompagnateur à tarif réduit.

Question

Un transporteur peut-il refuser de me prendre comme passager à cause de ma déficience?

Réponse

Non. Vous avez le droit de choisir parmi tous les services offerts par les transporteurs réguliers et les affréteurs au Canada. On ne vous impose aucune restriction reliée à votre déficience quant au moment de voyager, au choix d'un aéronef, ou aux tarifs offerts.

Question

Est-ce que je devrai payer plus pour les services que je demande et qui sont reliés à ma déficience?

Réponse

Non. Les services reliés à la déficience d'un voyageur sont fournis sans frais supplémentaires. Les besoins liés à des troubles médicaux ne sont cependant pas considérés aux fins de tels services. Ainsi, vous pourriez devoir payer pour certains services, tels voyager avec un accompagnateur (bien que celui-ci voyage ordinairement à tarif réduit) ou utiliser un supplément d'oxygène.

Réservations

☐ Établir la liste des divers services requis pour le voyage

Les voyageurs handicapés peuvent prendre des dispositions pour obtenir une aide aux étapes suivantes :

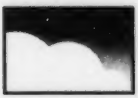
- ☐ s'enregistrer au comptoir des billets;
- ☐ se rendre à l'aire d'embarquement;
- ☐ monter à bord de l'avion et en redescendre;
- ☐ ranger et récupérer des bagages;
- ☐ se déplacer entre un siège et la toilette de l'aéronef;
- ☐ se rendre de l'aéronef à l'aire ouverte au public;
- ☐ rejoindre un représentant d'une autre compagnie aérienne qui assure une correspondance;
- ☐ transférer d'une aide à la mobilité personnelle à une aide à la mobilité du transporteur et vice versa;
- ☐ transférer d'une aide à la mobilité à un siège passager et vice versa.

☐ Demander une confirmation écrite des services devant être fournis

Sur demande, les transporteurs émettront une confirmation écrite des dispositions prises et des services qu'ils ont accepté de fournir à un voyageur handicapé.

Une confirmation écrite peut être utile. On devrait en faire la demande au moment des réservations, auprès du transporteur ou de l'agent de voyages.

Les voyageurs devraient également garder à des fins de référence, un sommaire des services demandés en raison de leur déficience. Le sommaire devrait comprendre (en plus de l'heure et de la date de leur vol) le nom et le numéro de téléphone de la personne ou du représentant de la compagnie avec lequel on a communiqué, ainsi que la date et l'heure des demandes.



☐ Au moment de confirmer les dispositions pour le voyage, confirmer aussi les renseignements pertinents

La confirmation de l'exactitude de tous les renseignements représente la dernière étape du processus de réservation. On conseille aux voyageurs de vérifier une deuxième fois si les éléments suivants sont indiqués correctement :

- ☐ La déficience pour laquelle les services sont requis.
- ☐ La liste de tous les services liés à la déficience pour lesquels un engagement a été pris.
- ☐ La date, l'heure et le lieu de départ, ainsi que l'heure d'arrivée.
- ☐ L'heure d'enregistrement à l'aéroport.
- ☐ Les bagages permis, sans compter les aides à la mobilité, lesquelles sont transportées sans frais.
- ☐ L'assignation des sièges.
- ☐ La catégorie de services, y compris les repas et les collations servis à bord.
- ☐ Le nombre d'escales et leur durée, y compris les arrêts de nuit.

Question

Est-ce que je peux être certain(e) qu'on comprendra mes besoins?

Réponse

Oui. La plupart des transporteurs et des exploitants d'aéroport doivent former leurs employés et les entrepreneurs pour qu'ils puissent fournir des services convenables aux personnes handicapées. Les employés qui travaillent avec le public reçoivent une formation générale de sensibilisation afin de les aider à reconnaître les besoins des voyageurs handicapés et à y répondre. Il incombe aux voyageurs de faire connaître leurs besoins afin de permettre aux fournisseurs de services d'y répondre.

Question

Est-il possible d'obtenir un repas spécial à bord d'un avion?

Réponse

Oui. Les demandes à partir de la liste des repas spéciaux doivent être faites au moment de la réservation.

Les voyageurs qui doivent boire ou manger à intervalles réguliers, comme les diabétiques, devraient également mentionner ce besoin lorsqu'ils font leurs réservations. Il serait souhaitable d'apporter ses propres collations au cas où le transporteur accuserait des retards.

Choix de place

☐ Les voyageurs handicapés peuvent demander une place appropriée

Les voyageurs handicapés peuvent demander une place qui répond à leurs besoins quand :

- Ils doivent transférer d'un fauteuil roulant à une place passager. Il faudra alors fournir un siège muni d'un accoudoir mobile.
- Un espace de plancher supplémentaire est nécessaire pour répondre aux besoins liés à leur déficience.
- L'emplacement du siège améliore la communication verbale ou visuelle. Certains passagers requièrent un siège qui leur permet de mieux voir l'écran vidéo ou la démonstration des mesures de sécurité par le personnel de bord. D'autres passagers entendront mieux le personnel en fonction de l'emplacement de leur siège.
- Ils sont malentendants et souhaitent s'asseoir aussi loin des réacteurs que possible, pour mieux converser ou entendre les annonces.

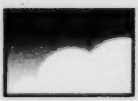
☐ Réserver cette place dès que possible

La plupart des transporteurs réguliers permettent aux passagers handicapés de choisir leur place lorsqu'ils achètent leur billet. Cependant, les transporteurs ne fournissent pas, aux sièges, d'articles spécialisés, tels des dossiers et des supports destinés à appuyer les pieds.

Les affréteurs peuvent ne pas assigner les places avant 24 à 48 heures précédant l'heure du vol, ou le faire au comptoir d'enregistrement le jour même du vol. Ils doivent quand même être informés, au moment de la réservation, que le passager aura besoin d'une place appropriée.

Il peut parfois s'avérer nécessaire pour les voyageurs handicapés d'envisager plus d'une possibilité avant de déterminer la place appropriée.

Lorsqu'ils choisissent une place ou l'emplacement approprié, certains voyageurs jugent utile de consulter un plan de la configuration des sièges. Ces plans se trouvent généralement dans les publications des transporteurs, lesquelles sont disponibles à tous les voyageurs, sur demande. Les sites Internet des compagnies aériennes sont aussi une excellente source d'information.



Question

Est-ce que je peux faire quelque chose si la place qui me convient le mieux est déjà assignée?

Réponse

Oui. Les places convenant le mieux aux voyageurs handicapés devraient être les dernières à être attribuées aux autres passagers. Vérifiez si la place dont vous avez besoin a été assignée à une personne handicapée. Si c'est le cas, vous devrez choisir une autre place ou un autre vol. Sinon, demandez que la place soit réassignée.

Question

Peut-on exiger des voyageurs handicapés qu'ils occupent des places désignées aux aéroports?

Réponse

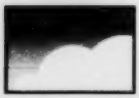
Non. On ne peut pas vous obliger à vous asseoir à un endroit désigné, bien que certains aéroports fournissent de telles aires pour votre commodité. Certains voyageurs handicapés préfèrent les sièges désignés pour se rapprocher de la porte d'embarquement.

Question

Un passager handicapé peut-il occuper un siège dans les allées de sortie d'urgence de l'avion?

Réponse

Non. Les règlements de sécurité de Transports Canada ne permettent pas à certains voyageurs d'occuper les sièges des allées de sortie d'urgence. À titre d'exemple, les enfants, les femmes enceintes et les passagers handicapés ne peuvent se voir attribuer de tels sièges.



Préparation en vue du voyage

☐ Donner aux transporteurs un préavis le plus tôt possible

Les transporteurs doivent prendre les mesures appropriées sur préavis d'au moins 48 heures.

S'il est impossible de donner un préavis de 48 heures, les transporteurs feront des efforts raisonnables pour répondre à des besoins particuliers.

☐ Des documents peuvent être nécessaires au cours du voyage

En plus d'un billet d'avion et de papiers d'identité, il est avisé d'avoir des documents se rapportant aux besoins particuliers ou aux dispositions convenues, par exemple :

- ☐ pour confirmer les dispositions prises avec le transporteur au sujet des services particuliers;
- ☐ pour confirmer les conditions selon lesquelles le passager handicapé voyage avec un accompagnateur;
- ☐ pour établir qu'un animal aidant a été formé par un établissement compétent.

☐ Les documents et les médicaments devraient être gardés à portée de la main

Tous les documents et les médicaments devraient être gardés dans les bagages à main du passager. Les médicaments devraient être gardés à portée de la main.

Question

Je pourrais devoir consulter un médecin ou recevoir des soins à l'hôpital lors de mon voyage. Y a-t-il quelque chose que je dois savoir ou faire avant de partir?

Réponse

Oui. Portez votre carte d'assurance-maladie sur vous en tout temps lors de votre voyage. Si vous bénéficiez d'un régime privé d'assurance-maladie, portez également cette carte sur vous. Si vous devez obtenir des soins médicaux spécialisés, assurez-vous que vous pourrez obtenir ces services à votre lieu de destination.

En route

Comment se rendre à l'aéroport

☐ Prendre les dispositions à l'avance pour se rendre à l'aéroport

Les voyageurs handicapés devraient identifier le moyen de transport qui leur convient le mieux pour se rendre à l'aéroport et prendre les dispositions pour ce transport le plus tôt possible. Les voyageurs peuvent utiliser une voiture privée pour se rendre à l'aéroport ou un service de transport terrestre accessible (par exemple, taxi, limousine ou navette) pour se rendre à la plupart des aéroports.

Des places de stationnement désignées sont en général réservées à l'entrée de l'aéroport pour les voitures privées portant une vignette reconnue de personne handicapée.

Question

Est-ce que je pourrai savoir à l'avance s'il y a des places de stationnement désignées et où les trouver?

Réponse

Oui. Les autorités de l'aéroport vous informeront de la disponibilité et de l'emplacement du stationnement désigné à l'aéroport. Au moment de faire vos réservations de voyage, demandez le numéro de téléphone où obtenir ces renseignements.

À l'aéroport

☐ Une aide peut être fournie à l'entrée de l'aéroport

La date, l'heure et le lieu d'un tel service, s'il est disponible, doivent être convenus à l'avance avec le transporteur ou l'exploitant d'aéroport.

En informant les fournisseurs de services de transport terrestre de ces dispositions «d'accueil et d'aide», le voyageur s'assurera d'être au bon endroit au bon moment.

☐ Les voyageurs utilisent diverses stratégies pour s'y retrouver dans un grand aéroport

Les voyageurs peuvent choisir l'une de nombreuses dispositions pour se rendre au comptoir d'enregistrement.

- Un agent du transporteur ou de l'aéroport, un commissionnaire ou un garde de sécurité peut aider à orienter les voyageurs vers le comptoir d'enregistrement approprié.
- On retrouve près de l'entrée principale de nombreux aéroports, un comptoir où il est possible d'obtenir de l'aide et de l'information. Le voyageur avisé en tirera profit.

- Certains voyageurs visitent l'aéroport quelques jours avant le départ pour se familiariser avec les lieux.
- Ils peuvent demander d'avance aux autorités aéroportuaires de leur fournir un plan de l'aéroport. Ils peuvent ainsi prévoir le parcours qu'ils devront emprunter une fois sur place.
- Ils peuvent se faire accompagner à l'aéroport par quelqu'un qui connaît l'endroit. Ce peut être un membre de la famille, un ami, une personne bénévole ou un chauffeur de taxi.

Question

Est-ce qu'il y a différents comptoirs d'enregistrement?

Réponse

Oui. En plus des comptoirs d'enregistrement destinés au grand public, les grands aéroports comptent des comptoirs d'enregistrement désignés pour certaines destinations. Parfois, l'enregistrement peut se faire à la porte d'embarquement pour les voyageurs qui ont déjà leur billet et n'ont pas de bagages à enregistrer. Nombre d'aéroports possèdent des comptoirs d'enregistrement accessibles où sont offerts des services accessibles. Vous devriez vous en informer à l'avance.

Question

Je ne peux pas marcher ni rester debout longtemps. Est-ce que je pourrai obtenir un fauteuil roulant une fois à l'intérieur de l'aéroport?

Réponse

Oui. Les transporteurs ont des fauteuils roulants manuels aux aéroports. Il vaut mieux en demander un à l'avance. Si besoin est, vous pouvez demander de l'aide pour vous rendre à la porte d'embarquement ou à la porte de l'avion.

Enregistrement

☐ L'enregistrement est une occasion pour reconfirmer les dispositions prises

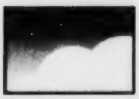
Les voyageurs qui ont demandé des services particuliers peuvent vouloir les reconfirmer auprès des représentants du transporteur.

Il faudrait régler tous changements à ce moment-là. Cette démarche sera simplifiée si le voyageur a en main la confirmation écrite des dispositions convenues.

Le personnel du transporteur rencontrera, au comptoir d'enregistrement, les voyageurs ayant demandé de l'aide pour se rendre à la porte d'embarquement.

Les voyageurs qui préfèrent qu'une connaissance les accompagne doivent prendre les mesures nécessaires à l'avance. Un laissez-passer devra être délivré pour permettre à cette personne de passer par le contrôle de sécurité.

Les passagers ayant leur propre fauteuil roulant manuel peuvent d'ordinaire s'en servir jusqu'à la porte d'embarquement.

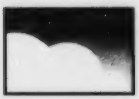


Question

J'utilise un fauteuil roulant électrique. Est-ce que je serai obligé(e) de transférer à un fauteuil roulant fourni par le transporteur au comptoir d'enregistrement?

Réponse

Oui. Les transporteurs nécessitent d'ordinaire plus de temps pour préparer un fauteuil roulant électrique pour son transport à bord de l'avion. Le démontage et l'emballage des piles font partie du processus. Vérifiez auprès des transporteurs dans les cas où le transfert peut s'effectuer plus tard à la porte d'embarquement.



Question

Le personnel du transporteur discutera-t-il avec moi de la technique de transfert?

Réponse

Oui. Le personnel du transporteur est formé pour vous aider à transférer d'une aide à la mobilité à une autre. Vous devriez les informer de la technique de transfert que vous préférez. On vous encourage aussi à communiquer tout inconfort ressenti lors du transfert. Une technique différente pourrait alors être utilisée.

Question

Y a-t-il d'autres types d'aide offerts au comptoir d'enregistrement?

Réponse

Oui. Il y a d'habitude des crayons et blocs-notes aux comptoirs d'enregistrement.

Question

À cause de ma déficience, je me sens mal à l'aise à l'idée de passer au contrôle de sécurité. Les préposés comprendront-ils mes besoins?

Réponse

Oui. Le personnel de sécurité aux aéroports est formé pour reconnaître les besoins des personnes handicapées et pour y répondre. Il s'occupe d'assurer votre sécurité ainsi que celle de tous les autres voyageurs. L'utilisation de différentes méthodes de contrôle est parfois nécessaire. Les personnes en fauteuil roulant peuvent s'attendre à une fouille manuelle et exiger que celle-ci se fasse en toute intimité. Le contrôle se fera avec dignité.

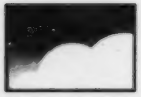
Embarquement

Les passagers handicapés désirant qu'on leur prête assistance à l'embarquement peuvent demander l'aide du personnel du transporteur. On peut reconfirmer les dispositions requises au moment de l'enregistrement.

☐ L'utilisation de mécanismes d'embarquement peut être nécessaire pour embarquer dans un aéronef ou en débarquer

Lorsqu'il n'y a pas de rampe d'accès à un aéronef, les passagers handicapés peuvent demander qu'on leur fournisse un appareil élévateur pour embarquer. Sur demande, le préposé expliquera le fonctionnement de l'appareil et à quoi on peut s'attendre pendant l'utilisation.

L'embarquement au moyen d'un appareil élévateur se fait généralement dans l'intimité, avant que les autres passagers embarquent dans l'avion. Aussi, le débarquement se fait habituellement après le départ des autres passagers.



Les passagers en fauteuil roulant devront transférer dans un plus petit fauteuil roulant qu'on peut manœuvrer à l'intérieur de l'aéronef

Les fauteuils roulants personnels sont trop larges pour plusieurs appareils élévateurs et pour circuler dans les allées étroites des aéronefs. Par conséquent, on demande aux usagers de transférer dans un plus petit fauteuil, fourni par le transporteur, pour se rendre à leur place. Le personnel du transporteur peut aider les passagers à passer de leur aide à la mobilité au fauteuil fourni par le transporteur, puis à leur siège passager.

Avant qu'on les déplace, les passagers devraient s'assurer qu'ils sont en sécurité et bien à l'aise dans le fauteuil fourni par le transporteur.

Les passagers ayant des besoins particuliers peuvent avoir recours à l'embarquement prioritaire

L'embarquement prioritaire est utile pour les passagers qui reçoivent certains services dans l'intimité ou ceux qui requièrent plus de temps pour embarquer.

Question

Est-ce que je peux transférer à un fauteuil fourni par le transporteur à la dernière minute?

Réponse

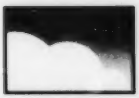
Non, pas à la dernière minute. Si vous utilisez un fauteuil roulant manuel, vous pouvez changer de fauteuil à la porte d'embarquement. Le transporteur doit prendre les mesures nécessaires pour transporter votre fauteuil et l'entreposer dans l'avion. Ce processus peut prendre du temps. Votre fauteuil doit être transporté en tant que bagage prioritaire.

Question

J'ai une déficience, mais je n'ai pas besoin d'aide pour embarquer. Est-ce que je dois avoir recours à l'embarquement prioritaire?

Réponse

Non. L'embarquement prioritaire est un service fourni aux passagers qui choisissent d'en tirer parti. Règle générale, les passagers handicapés ne sont pas obligés d'utiliser ce service.



Préparation en vue du décollage

☐ L'information destinée aux passagers est disponible de différentes façons

Les transporteurs fournissent des cartes supplémentaires d'information imprimées en gros caractères et en braille. On peut les obtenir des agents de bord.

En plus des séances individuelles sur la sécurité, les passagers handicapés peuvent demander qu'on les renseigne individuellement sur les éléments d'information suivants :

- ☐ la configuration de l'avion;
- ☐ l'emplacement des dispositifs de contrôle individualisés du siège et leur fonctionnement;
- ☐ le fonctionnement du matériel électronique ou à piles au cours du vol.

Question

Est-ce que je peux entreposer une aide à la mobilité de petite dimension dans l'avion?

Réponse

Oui. Il existe un endroit pour entreposer à bord des avions les petites aides à la mobilité tels les cannes, les déambulateurs pliants et les béquilles. Le personnel de cabine s'occupera de les ranger au départ et de les récupérer à l'arrivée. Il aidera, aussi, à entreposer les bagages à main et les manteaux dans les compartiments de rangement supérieurs et à les en retirer.

Au cours du vol

☐ Les annonces en cours de vol s'adressent à tous les passagers

Ces annonces servent habituellement à donner des renseignements sur le vol — comme la météo, les escales, les retards, les correspondances, les déroutements, la récupération des bagages et les repas servis. Les passagers sourds ou malentendants peuvent demander qu'on leur fournisse personnellement les renseignements. La demande pour ce service devrait se faire à l'étape des réservations.

Une aide limitée peut être fournie au moment des repas

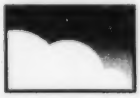
Lors des repas, une aide peut être fournie sur demande aux passagers, telle décrire le menu ou la disposition des plats sur le plateau, verser des liquides comme la vinaigrette, ouvrir les emballages et couper les aliments.

Une aide limitée peut être fournie aux toilettes

Les passagers handicapés, y compris ceux qui doivent utiliser un fauteuil roulant de bord, peuvent demander l'aide du personnel de bord pour se rendre aux toilettes et en revenir.

Le personnel de bord peut aider le passager à se rendre en fauteuil roulant aux toilettes et à en revenir lorsque celles-ci sont accessibles en fauteuil roulant de bord.

Sur demande, le personnel de bord peut indiquer aux passagers handicapés où se trouvent les appareils et comment s'en servir.



Question

Est-ce que je peux m'attendre à ce qu'un agent de bord m'aide à enlever ou à mettre mon manteau?

Réponse

Non, bien que plusieurs agents de bord offriront de le faire à titre de courtoisie.

Question

Est-ce que je peux obtenir de l'aide pour boire, me nourrir ou prendre mes médicaments?

Réponse

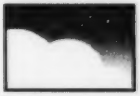
Non. Ces services ne comptent pas parmi ceux fournis par les agents de bord. Si, en cours de vol, vous avez besoin d'aide pour boire, manger ou prendre vos médicaments, vous devriez voyager avec un compagnon ou un accompagnateur.

Question

Est-ce que je peux obtenir l'aide d'un agent de bord à l'intérieur des toilettes?

Réponse

Non. Les agents de bord ne fournissent pas d'aide personnelle à l'intérieur des toilettes. Si vous avez besoin de ce service, vous devez voyager avec un accompagnateur.



Débarquement

☐ Une aide semblable à celle fournie à l'embarquement est offerte lors du débarquement

Quand les passagers quittent l'aéronef, ils peuvent obtenir le même type d'aide que celle fournie pour embarquer. Les services suivants, entre autres, sont habituellement fournis une fois que les autres passagers ont quitté l'aéronef :

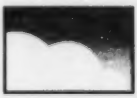
- récupérer les aides à la mobilité de petite dimension et les bagages entreposés dans les compartiments de rangement supérieurs;
- transférer à un fauteuil fourni par le transporteur;
- fournir de l'assistance aux personnes ayant une mobilité réduite pour obtenir un fauteuil roulant fourni par le transporteur ou un chariot électrique.

Un représentant du transporteur rencontrera tout passager ayant demandé assistance et l'aidera à :

- se rendre à sa destination dans l'aéroport;
- rejoindre le personnel d'un autre transporteur pour assurer sa correspondance avec un autre vol;
- récupérer son aide à la mobilité ou ses bagages.

Le personnel du transporteur en poste à la porte d'arrivée, à l'extrémité de la passerelle, offrira son aide et orientera les passagers qui débarquent. Les personnes confrontées à un problème imprévu peuvent également demander assistance.

À l'aéroport, les renseignements sur les vols sont affichés par voie électronique sur de grands écrans de télévision au profit des passagers qui ont une correspondance. Les passagers qui ne peuvent pas lire les écrans peuvent demander au personnel du transporteur de leur fournir l'information.



☐ Les transporteurs sont responsables des aides à la mobilité pendant le transport

Les transporteurs sont responsables de la perte ou de l'endommagement des aides à la mobilité qui leur ont été confiées. Les transporteurs aériens vérifient normalement l'état de l'aide à la mobilité lorsqu'ils la prennent en charge et au moment de la retourner au passager. On peut demander le résultat de ces vérifications.

Le transporteur doit payer les frais de réparation d'une aide endommagée en cours de transport ou remplacer celle qui est perdue par une autre de qualité égale. Le transporteur doit fournir une aide de remplacement adéquate jusqu'à ce que la question soit tout à fait réglée dans de tels cas.

Les aides à la mobilité devraient être examinées minutieusement dès l'arrivée

Quand un passager récupère une aide à la mobilité, il devrait l'examiner à fond pour s'assurer qu'elle n'a pas été endommagée pendant le transport et qu'elle a été assemblée correctement.

Quand une aide à la mobilité est perdue ou endommagée, il faudrait en aviser immédiatement le transporteur, avant de quitter l'aéroport.

Le passager devrait demander un rapport écrit décrivant l'aide, les dommages, ainsi que les mesures que prendra le transporteur pour régler la question.

Les transporteurs fourniront aux voyageurs des renseignements sur la procédure de réclamation. Tous les voyageurs, y compris les voyageurs handicapés, devraient se familiariser avec cette procédure avant de partir en voyage.

Question

Y a-t-il une procédure à suivre pour signaler la perte ou l'endommagement de mon aide à la mobilité pendant le transport?

Réponse

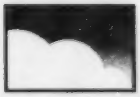
Oui. Si un représentant du transporteur vous accompagne, il pourra vous aider. Si vous êtes seul(e) dans un grand aéroport, vous devriez signaler la situation au responsable du comptoir des bagages situé à proximité des carrousels de livraison. Aux petits aéroports, vous devrez trouver un représentant du transporteur ou aller au comptoir d'enregistrement de celui-ci pour présenter une réclamation.

Question

Est-ce que je devrais quitter l'aéroport sans avoir signalé les dommages causés à mon aide à la mobilité?

Réponse

Non. Il est toujours préférable de signaler au transporteur, avant de quitter l'aéroport, les dommages causés à votre aide à la mobilité. Autrement, il pourrait être difficile d'établir que les dommages ont été causés avant que vous n'ayez repris possession de votre aide à la mobilité.

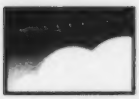


Départ de l'aéroport

☐ Des services de transport terrestre accessible sont offerts à la plupart des aéroports

Lorsqu'ils ne peuvent pas fournir le service demandé, les fournisseurs de services de transport terrestre (navette, limousine, taxi) offriront d'autres moyens de transport accessible sans frais supplémentaires.

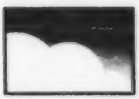
Les fournisseurs de services de transport terrestre doivent transporter les animaux aidants. Lorsqu'un chauffeur a une raison médicale documentée expliquant pourquoi il ne peut offrir ce service, le chauffeur ou le fournisseur de services s'assurera de trouver un autre véhicule accessible.



S'informer du prix ou du tarif avant de quitter l'aéroport

Les voyageurs qui ne peuvent pas lire un compteur de taxi ou un tarif devraient demander le prix approximatif de la course avant de quitter l'aéroport. Les fournisseurs de services de transport terrestre doivent indiquer leurs prix. Sur demande, le chauffeur les expliquera et fournira un reçu aux voyageurs une fois arrivés à destination

Les voyageurs peuvent également demander le nom du fournisseur de services et du chauffeur ainsi que le numéro du véhicule.

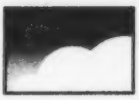


Question

Je me déplace en fauteuil triporteur. Y a-t-il quelque chose à faire si la navette ne peut pas me prendre?

Réponse

Oui, mais seulement aux aéroports qui assurent le transport terrestre accessible. Si vous ne pouvez pas prendre place parce que la navette est bondée, vous devrez attendre la prochaine. Si vous ne pouvez pas prendre place parce qu'aucune navette n'est accessible, on doit alors vous offrir un autre moyen de transport accessible — par exemple, un taxi ou une limousine — au même prix que celui de la navette.



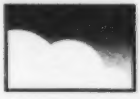
Les voyages à l'étranger

Utiliser ce guide pour préparer un voyage à l'étranger

Bien que le présent guide soit conçu pour aider les personnes handicapées à voyager au Canada, il contient de nombreuses suggestions qui sont également valables pour les voyages à l'étranger. Le guide est très utile pour planifier un voyage et vérifier les dispositions de celui-ci.

Les voyageurs auraient cependant intérêt à consulter d'autres sources d'information avant d'entreprendre un voyage aérien à l'extérieur du Canada.

Les publications suivantes, entre autres, méritent d'être consultées : *Bon voyage... mais* (Affaires étrangères et Commerce international Canada), *Je déclare* (Revenu Canada) et *Prenez l'air averti* (Office des transports du Canada).



Question

Je me rends dans des pays étrangers. Est-ce que j'aurai besoin de documents spéciaux?

Réponse

Oui. Le meilleur document à utiliser à l'étranger à des fins d'identité personnelle est votre passeport. Si vous êtes accompagné(e) d'un animal aidant, il faut généralement posséder un certificat international de santé et une preuve de vaccination. Demandez, avant votre départ, quelles sont les exigences en matière de mise en quarantaine.

Question

Quand je voyage à destination d'autres pays, puis-je emporter mes médicaments, tant ceux obtenus sur ordonnance que sans ordonnance?

Réponse

Oui, pour la plupart des médicaments. Il est cependant très important de connaître à l'avance les restrictions ou exigences propres aux pays que vous visiterez, tant pour les médicaments obtenus sur ordonnance que sans ordonnance. Assurez-vous d'emporter les ordonnances de tous vos médicaments.

Par exemple, un pays pourrait bannir ou, encore, exiger une ordonnance pour des médicaments qu'on obtient sans ordonnance au Canada.

Question

Je dois voyager à l'extérieur du Canada. Est-ce que je peux mettre tous mes médicaments dans une même bouteille ou dans une boîte à pilules?

Réponse

Non. Ne mélangez jamais les médicaments lorsque vous voyagez vers un autre pays. Les médicaments doivent tous être transportés dans leur flacon d'origine, celui que vous a remis la pharmacie et sur l'étiquette duquel apparaissent l'ordonnance et votre nom.

Bon voyage à tous

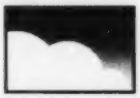
À différents moments, vérifier les dispositions une, deux et même trois fois

Il est conseillé, pour tous les voyageurs, de vérifier plus d'une fois les dispositions prises pour le voyage; dans le cas des voyageurs handicapés, il est presque indispensable de le faire.

La majorité des voyageurs handicapés reconnaissent qu'il est utile de prendre en main le déroulement de leur voyage et d'obtenir l'aide et la collaboration des fournisseurs de services. Ils savent qu'il est important d'obtenir des renseignements appropriés et de les mettre à la disposition d'autres personnes.

Ils savent qu'il faut confirmer et reconfirmer toutes les dispositions prises ainsi que les services à fournir.

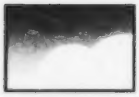
Ils ont appris que la planification et la préparation sont des étapes essentielles pour assurer un voyage aérien réussi et agréable.



☐ Le partage de ses expériences est profitable à tous les voyageurs

L'expérience est un atout précieux. Les voyageurs sont encouragés à partager avec d'autres personnes leurs commentaires, idées, solutions et faits vécus. Cette approche, il va sans dire, fonctionne dans les deux sens. Les voyageurs pourront trouver inestimable de tirer profit de l'expérience d'autres voyageurs handicapés quand vient le temps de planifier leur propre voyage en avion.

Les voyageurs peuvent aussi remettre le présent guide à d'autres personnes handicapées et les encourager à voyager.



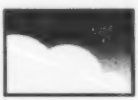
Aide-mémoire

Les voyageurs pourraient trouver la liste suivante utile lors de la planification de leur voyage. La liste complète les informations contenues dans le présent guide et peut être facilement photocopiée par les personnes désireuses de l'utiliser pendant leur voyage.

L'aide-mémoire est conçu à l'intention de tous les voyageurs handicapés et certains éléments peuvent ne pas convenir à certains voyageurs.

Au moment de faire vos réservations, vous êtes-vous assuré(e) :

- ☐ d'indiquer que vous êtes une personne ayant des besoins reliés à une déficience?
- ☐ d'obtenir tous les renseignements nécessaires sur l'indicateur (l'horaire), le tarif et les services?
- ☐ de demander une place qui répond à vos besoins?
- ☐ de demander et de recevoir confirmation écrite de toutes les dispositions prises et de tous les services que votre transporteur a accepté de vous fournir?



- de garder un sommaire de tous les services requis qui sont liés à votre déficience?
- de confirmer que tous les renseignements — telles la date de départ et l'heure du vol — étaient exacts?
- de donner au transporteur un préavis d'au moins 48 heures pour assurer que les services requis seront mis en place?

Avant le jour de votre départ, vous êtes-vous assuré(e) :

- de prendre les dispositions nécessaires pour vous rendre à l'aéroport?
- de prendre les dispositions nécessaires pour obtenir, une fois à l'aéroport, une aide pour vous rendre au comptoir d'enregistrement?

Avant de partir pour l'aéroport, vous êtes-vous assuré(e) :

- de vérifier que votre vol n'est pas retardé?
- d'avoir suffisamment de temps pour transférer à un petit fauteuil roulant (fourni par le transporteur) une fois à l'aéroport?
- de mettre vos médicaments dans vos bagages à main, pour un accès facile?

- ☐ de garder vos documents avec vous, à portée de la main?

Une fois à l'aéroport, vous êtes-vous assuré(e) :

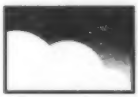
- ☐ de reconfirmer, lors de l'enregistrement, les dispositions prises?
- ☐ de confirmer les résultats de l'inspection de l'aide à la mobilité par le transporteur?

Avant de quitter l'aéroport de destination, vous êtes-vous assuré(e) :

- ☐ d'examiner attentivement votre aide à la mobilité?
- ☐ de signaler immédiatement au transporteur la perte ou l'endommagement de votre aide à la mobilité?
- ☐ de demander le tarif ou le prix de la course au fournisseur de services de transport terrestre?

Si vous voyagez à l'extérieur du Canada, vous êtes-vous assuré(e) :

- ☐ d'apporter votre passeport?
- ☐ d'apporter votre carte d'assurance-maladie de même que la carte de votre régime privé d'assurance-maladie?



- d'apporter tous vos médicaments dans leur flacon d'origine, soit celui que vous a remis la pharmacie et sur l'étiquette duquel apparaissent votre nom et l'ordonnance?
- d'apporter le certificat international de santé de votre animal aidant dans vos bagages à main?
- de prendre connaissance des exigences qu'ont les pays que vous visiterez en matière de permis ou de mise en quarantaine de votre animal aidant?

L'Office des transports du Canada (OTC) peut vous venir en aide

Voici quelques suggestions qui pourraient vous être utiles si vous êtes confronté(e) à un obstacle dans vos déplacements par avion au Canada. Il est souvent possible de résoudre les problèmes entre le voyageur et le fournisseur de services de transport.

- Expliquez vos besoins aux personnes responsables du service en question.
- Si vous n'êtes pas satisfait(e), adressez-vous à la direction du service de transport concerné et essayez de régler la question.

Si vos efforts demeurent vains, vous pouvez déposer une plainte auprès de l'OTC. Pour en savoir davantage à ce sujet, demandez un exemplaire de la brochure de l'OTC intitulée *Guide pour plaintes sur l'accessibilité*. On peut l'obtenir à l'adresse suivante, ou en téléphonant à l'un des numéros figurant sur la page couverture intérieure du présent guide.

Direction des transports accessibles
Office des transports du Canada
Ottawa ON K1A 0N9